Stratégie quinquennale de Metrolinx de

2017-2022

CRÉER DES CONNEXIONS

METROLINX

Une agence du gouvernement de l'Ontario

Table de matières

Message du président du conseil 4

Message du chef de la direction 5

Aperçu de la stratégie 6

À propos de Metrolinx 7

Stratégie quinquennale – une feuille de route vers l'avenir 9

Vue d'ensemble 10

Investir dans l'infrastructure 12

Perspectives d'exploitation 13

Cadre stratégique de 2017-2022 14

- Priorité stratégique I 16
- Priorité stratégique II 18
- Priorité stratégique III 20
- Priorité stratégique IV 22

Réalisations attendues et projets porteurs 24

Mesures de succès 27

Un œil vers l'avenir 30

Message du président du conseil

Il y a dix ans de cela, Metrolinx a été fondée avec le mandat d'améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Depuis ce temps, nous avons fait des progrès considérables, que ce soit en rapprochant les communautés ou en facilitant l'accès aux endroits où les gens vivent, travaillent et s'amusent.

Nous avons lancé le service GO aux 30 minutes toute la journée sur la ligne Lakeshore, le service UP Express, qui relie la gare Union et l'aéroport international Pearson, et, d'ici la fin 2016, le système tarifaire PRESTO sera complètement intégré avec tous les réseaux de transport en commun de la RGTH ainsi qu'avec OC Transpo, à Ottawa. Avec l'aide de nos partenaires municipaux, nous avons terminé de nouvelles sections de service d'autobus rapide à Mississauga, dans la région de York et dans la région de Durham, en plus d'avoir bien avancé dans la construction des TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West. Nous avons également collaboré avec ces mêmes partenaires en vue de mieux intégrer les tarifs, le service et l'orientation à l'échelle du réseau de transport en commun.

Pour Metrolinx, la prochaine décennie en sera une de transformation des transports en commun pour les générations à venir. On nous a confié la responsabilité de livrer une infrastructure d'une valeur de plus de 16 milliards de dollars en vue d'agrandir et d'améliorer le réseau régional de transport en commun rapide. Les services de Metrolinx cesseront de mettre l'accent sur les navetteurs pour se concentrer davantage sur le transport en commun; nous nous attendons à une multiplication par quatre du nombre de passagers. Nous devons parallèlement collaborer avec nos partenaires afin d'intégrer les services de transport en commun classiques, en plus de miser sur les dernières innovations et technologies en matière de transport dans le but de créer un système régional des plus fluides. Les importants travaux de construction et d'expansion que nous devons entreprendre ne doivent en aucun cas se dérouler au détriment de l'excellence du service à la clientèle ou des bonnes relations que nous entretenons avec nos partenaires et les communautés que nous desservons.

Un système de transport, ce n'est pas une fin en soi, mais bien un outil qui favorise l'activité et la prospérité, un outil sur lequel peut se bâtir le développement de villes et de communautés vivantes. C'est en gardant tout cela en tête que nous avons mis à jour notre vision, soulignant que nous souhaitons favoriser la croissance durable, ainsi que notre mission, pour refléter le rapprochement des communautés que nous permettrons en aidant les gens à se rendre facilement à leur destination. Nous soulignons ainsi l'importance de se concentrer sur ce que le système de transport doit permettre aux voyageurs. C'est ainsi que nous nous assurerons que nos projets, nos programmes et nos services sont en aussi bonne position que possible pour suivre le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe (le Plan de croissance), qui a été mis à jour, et appuyer la réussite à long terme de la région.

J. Robert S. Prichard
Président du Conseil d'Administration, Metrolinx

Message du chef de la direction

Au cours des dix dernières années, Metrolinx a franchi un grand nombre d'étapes importantes en planification du transport et en développement du transport en commun au sein de la région du grand Toronto et de Hamilton, ainsi qu'au-delà. À nos débuts, nous n'étions qu'un petit groupe de planificateurs qui, avec l'apport de plusieurs partenaires de la municipalité et des communautés, avait créé en 2008 un Plan de transport régional (PTR) à long terme, connu aussi sous le nom du Grand Projet.

Mais depuis lors, Metrolinx a connu toute une croissance et notre mandat a aussi grandi avec nous. Nous sommes devenus responsables de GO Transit, de PRESTO et du nouveau service aéroportuaire UP Express; nous avons accru nos efforts de collaboration avec les sociétés de transport locales, les municipalités et les autres intervenants en vue d'intégrer le service; nous avons travaillé pour promouvoir un développement de l'utilisation des terres compatible avec le réseau de transport en commun. À la suite du programme provincial « Faire progresser l'Ontario », Metrolinx s'est vue confier de nouveaux projets de plus de 16 milliards de dollars dont le but était d'offrir du transport en commun rapide à encore plus de gens, pour des connexions encore plus rapides et encore plus fréquentes avec un nombre grandissant de communautés.

La présente stratégie quinquennale englobe quatre priorités stratégiques qui concernent ce que nous ferons (I et II), mais aussi comment nous le ferons (III et IV).

I. **Diriger la transformation de la mobilité régionale**

II. **Fournir et favoriser une expérience client sécuritaire et connectée de qualité supérieure**

III. **Améliorer l'intendance et la responsabilité financières**

IV. **Gagner et conserver la confiance du public**

Pour nous acquitter de ces priorités, Metrolinx se transforme : Nous adaptons nos structures internes de manière à les rendre plus agiles, à améliorer la collaboration, à uniformiser notre approche d'interaction et de communication avec les intervenants, ainsi qu'à appuyer nos nouveaux secteurs d'activité comme le transport léger sur rail. Nous transformons également nos processus commerciaux en vue de les rendre plus efficaces et d'assurer des résultats de qualité supérieure à tous les résidents de la région.

Le travail qui nous attend est tout simplement épatant et tous les yeux sont rivés sur nous pour s'assurer que nous fournissons des projets et services de qualité supérieure avec intégrité. C'est tout un honneur pour moi que cette tâche m'ait été confiée. Je me suis engagé à diriger ces projets avec l'aide de l'équipe de Metrolinx et à créer un système de transport qui rapproche les gens, les lieux et les communautés, tout en favorisant un avenir durable pour la région.

Bruce McCuaig
Président et chef de la direction, Metrolinx

Aperçu de la stratégie

La stratégie quinquennale, c'est la feuille de route que nous allons suivre de 2017 à 2022; c'est elle qui fait le pont entre notre Plan de transport régional de 25 ans et nos plans d'activités annuels. Tout comme les documents des stratégies quinquennales précédentes, elle définira la façon dont nous prenons les décisions : elle influencera notre façon de prioriser les investissements et servira de base d'information pour nos réalisations attendues. Notre but, avec cette stratégie, est de transformer le système de transport de la région en mettant l'accent sur les besoins du public d'aujourd'hui et de demain de façon financièrement responsable, le tout en méritant la confiance des gens et des communautés que nous desservons.

Notre vision

Relier les communautés à l'échelle de la région en vue de créer des connexions qui favorisent la croissance durable et la prospérité.

Notre mission

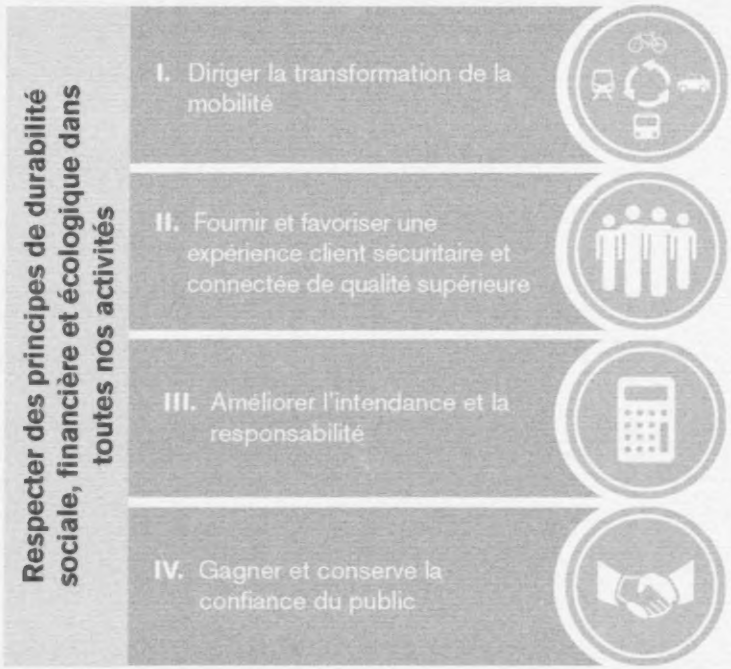
Défendre et offrir des solutions de mobilité pour rapprocher les gens, les lieux et les communautés à l'échelle de notre région.

Nos valeurs

Servir avec passion
Aller de l'avant
Travailler en équipe

La stratégie englobe quatre priorités stratégiques. Les priorités I et II mettent l'accent sur ce que Metrolinx s'engage à réaliser et à offrir à l'ensemble de la région, tandis que les priorités III et IV portent plutôt sur le renforcement de la capacité à l'interne, la gestion des affaires et les principes d'exploitation qui doivent selon nous être mis en oeuvre pour que nous puissions bien fournir les points I et II.

La philosophie globale qui relie chacun des quatre priorités est la durabilité, un concept qui est défini de façon plutôt large dans les pratiques exemplaires à l'échelle internationale. La durabilité englobe les responsabilités face à l'environnement naturel, mais aussi face à tous les intervenants, y compris les communautés, les clients actuels et potentiels, les contribuables, les entreprises, les établissements et les organismes à but non lucratif. Les détails des engagements de Metrolinx en matière de durabilité transparaissent de part et d'autre du document; nous nous efforçons d'en faire une partie intégrante de notre approche d'affaires.



À propos de Metrolinx

***Metrolinx rapproche* les gens, les lieux et les communautés.**

Notre mandat

Metrolinx a été créée dans le but de diriger la transformation de la mobilité à l'échelle de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Pour ce faire, elle doit agrandir le réseau régional de transport en commun en vue de fournir des connexions simples, durables, rapides et fréquentes à l'échelle de cette région d'une grande diversité; promouvoir les modèles d'aménagement du territoire et l'excellence en urbanisme pour faire du transport en commun, du vélo et de la marche des modes de transport viables et attrayants; investir en technologies de transport novatrices pour l'avenir.

Nos efforts auront une incidence sur la vie de tous les résidents de la région élargie du Golden Horseshoe au sein de la zone desservie par GO Transit, mais également au-delà. Nous reconnaissons à quel point il est important de bâtir une infrastructure et de fournir des services qui profitent aux communautés avec lesquelles nous travaillons ainsi qu'à la région dans son ensemble.

Notre vision régionale

La vision de Metrolinx est qu'en 2031, la RGTH sera dotée d'un système de transport intégré favorable à une économie prospère et concurrentielle, à une qualité de vie élevée et à un environnement durable et protégé. Cette vision, bâtie sur un consensus public, est la base du Plan de transport régional paru en 2008. Ledit Plan est en cours d'examen; une version mise à jour harmonisée avec le nouveau Plan de croissance provincial paraîtra en 2017. La stratégie quinquennale de Metrolinx joue un rôle directeur clé pour la mise en oeuvre réussie du Plan de transport régional (PTR).

Notre rôle

Metrolinx est une agence de la province d'Ontario qui a été fondée en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Elle est gouvernée par un Conseil d'administration. Notre Conseil, qui est nommé par la province, est responsable de la définition et de la supervision de notre orientation stratégique; c'est notamment lui qui a approuvé la présente stratégie. Le Conseil rend compte au ministre du Transport par l'entremise de son président. De plus, le Conseil est caractérisé par une grande diversité; il comprend des membres des quatre coins de la région du grand Toronto et de Hamilton.

En mettant en oeuvre notre point de vue unique dans l'ensemble de la région, nous faisons tout ce qui suit :

- **PLANIFIER** ce que nous faisons pour combler les besoins en transport de la région à court, moyen et long termes, en nous fiant à des critères fondés sur des données probantes pour recommander des projets et services prioritaires, ainsi que pour rapprocher les municipalités et les différents modes de transport;
- **BÂTIR** de nouvelles lignes régionales de transport en commun rapide à l'échelle de la RGTH, des technologies comme la carte tarifaire PRESTO et le système d'information aux voyageurs TripLinx;
- **EXPLOITER** des services de transport en commun régionaux, y compris GO Transit et le service aéroportuaire UP Express; seront ajoutées à cela des lignes de transport léger sur rail exploitées de pair avec les sociétés de transport locales;
- **RAPPROCHER** la région en coordonnant le travail effectué entre les municipalités et avec les citoyens, ce qui donnera lieu à des solutions encore plus solides et encore plus exhaustives que celles que nous aurions pu établir chacun de notre côté.

La présente stratégie quinquennale définit comment nous y arriverons. Nous sommes responsables de la respecter, tout comme nous sommes responsables de respecter notre mandat en vertu du protocole d'entente entre Metrolinx et le ministère des Transports.

Nous cherchons et analysons continuellement les pratiques exemplaires, les tendances internationales et les futures innovations. Nos solutions sont alimentées par la lucidité, l'audace, l'imagination et une concentration sans relâche sur les clients et les communautés que nous desservons.

Pour de plus amples renseignements sur Metrolinx, son mandat et ses projets, rendez-vous sur le site www.metrolinx.com

Pour de plus amples renseignements sur la mise à jour du Plan de transport régional, rendez-vous sur le site www.metrolinx.com/leplan

La stratégie quinquennale : une feuille de route vers l'avenir

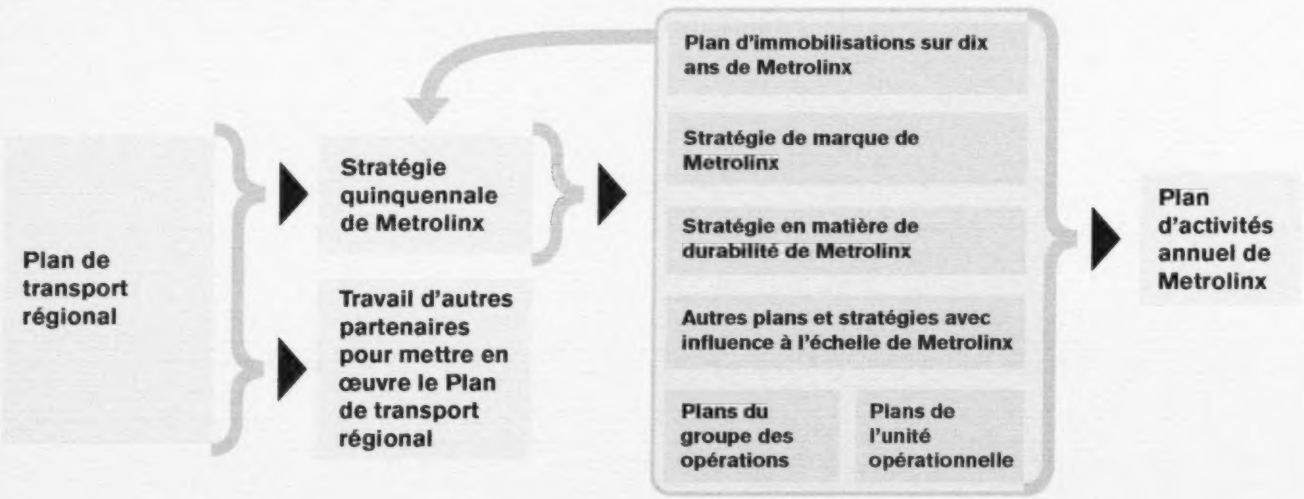
La stratégie quinquennale, c'est la feuille de route que nous allons suivre de 2017 à 2022; c'est elle qui fait le pont entre notre Plan de transport régional (PTR) de 25 ans et nos plans d'activités annuels. Tout comme les documents des stratégies quinquennales précédentes, elle définira la façon dont nous prenons les décisions, elle influencera notre façon de prioriser les investissements et contribuera aux résultats.

La présente stratégie est un document public qui a été approuvé par le Conseil d'administration de Metrolinx. Elle orientera nos plans d'activités annuels afin d'appuyer l'harmonisation et la coordination dans les différents secteurs opérationnels de Metrolinx, favorisera un processus uniforme de prise de décisions et nous assurera de faire des progrès réguliers pour la mise en oeuvre du PTR.

La présente mise à jour de notre stratégie précise davantage notre vision et notre mission, et met à jour nos priorités de manière à les aligner davantage avec les nouveaux investissements provinciaux. Nous avons clarifié notre approche et confirmé de nouveau notre engagement à bâtir de solides relations avec les communautés et nos partenaires, ainsi qu'à gagner la confiance du grand public.

Les projets, services et programmes de Metrolinx fonctionnent ensemble pour offrir une meilleure mobilité : ils permettent aux gens de se déplacer dans la région et aident à trouver des solutions pour faciliter leurs déplacements, le tout en visant un avenir solide et durable.

Comme le diagramme ci-dessous l'illustre, la stratégie quinquennale est l'une des bases des documents de planification importants de Metrolinx, y compris le plan d'immobilisations sur dix ans, les plans d'activités annuels et la stratégie en matière de durabilité. Ces trois (documents) ont été créés ou mis à jour depuis la parution de la stratégie quinquennale de 2015-2020; leurs priorités et approches respectives ont à leur tour influencé l'approche de la présente mise à jour 2017-2022. Les détails sur l'approche, les priorités et les principales réalisations attendues de la stratégie se trouvent dans les pages (suivantes).



Vue d'ensemble

Aucun organisme ne fonctionne isolément du reste du monde. Le travail que fait Metrolinx est influencé par divers facteurs propres à l'Ontario ou, au contraire, présents à l'international, qui présentent à la fois des occasions et des risques. Pour réussir, nous devons reconnaître ces facteurs, mais aussi mettre au point une stratégie souple et novatrice compatible avec un environnement en pleine évolution. Les facteurs qui, à notre avis, auront le plus d'incidence sur notre travail sont énoncés ci-dessous.

La croissance de la population et la demande de choix de transport

Le transport est l'enjeu public le plus important dans la RGTH. La demande de choix de transport fréquents, accessibles et bien intégrés ne cesse de grandir, et la croissance prévue de la population au sein de la région mènera à une augmentation de la demande totale pour les modes de transport en tous genres. Il faut investir, mais investir en suivant des plans soignés pour en tirer un maximum d'avantages.

Les interactions entre l'utilisation des terres et le transport

Les choix de transport sont étroitement liés aux différentes utilisations qu'on fait des différentes terres. La distance entre un point A et un point B, le fait qu'un itinéraire soit plus ou moins direct ainsi que le nombre de personnes qui se déplacent sont tous des points à prendre en considération quand on choisit un mode de transport. Les détails de la conception ont également une incidence sur la décision des gens : une marche de 10 minutes sur une rue tranquille bordée d'arbres n'a rien à voir avec le même trajet sur une artère bruyante. Le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe, qui vient d'être mis à jour en 2016, préconise une densité accrue et une conception favorable au transport en commun dans les nouveaux lotissements. Les quartiers créés avec le transport en voiture en tête s'avèreront pour leur part problématiques au cours des futures décennies.

Le coût de la vie

Le coût de la vie est étroitement lié au transport, car le prix perçu du transport et du logement influence les gens dans leur choix d'un endroit où vivre et où travailler, ainsi que sur le temps qu'ils passent à se déplacer. Il n'est pas rare que l'on accepte de vivre loin de son travail si cela signifie que l'on peut acheter une maison. Le nouveau transport en commun rapide peut rendre une région plus attrayante, mais aussi hausser le loyer dans les quartiers voisins. Metrolinx et ses partenaires dans la région doivent trouver une manière d'atténuer ces risques et concevoir l'infrastructure et le service de transport en commun de manière à favoriser l'équité et l'accès pour tous.

Modes de vie et comportement

D'après les tendances de l'emploi, les gens changent de milieu de travail plus souvent qu'avant, le navettage banlieue à banlieue continue d'augmenter, le navettage centre-ville à banlieue a commencé et les gens sont globalement prêts à parcourir de plus grandes distances qu'avant pour aller travailler. La transition d'une économie axée sur la fabrication à une économie axée sur les services aura également une incidence sur les besoins en matière de transports. Les familles se retrouvent désormais avec des engagements de déplacements accrus, que ce soit en lien avec la garde d'enfants, le soin des personnes âgées ou les activités parascolaires. De plus, ces engagements se déroulent très souvent dans un laps de temps serré. Notre futur système de transport devra favoriser la souplesse en étant compatible avec diverses possibilités, y compris le télétravail, le partage de véhicules, les services de transport sur demande, les horaires de travail flexibles et les choix de mobilité intégrés.

L'environnement et les changements climatiques

Le transport est la plus grande source d'émissions de gaz à effet de serre en Ontario : il aurait été responsable de 35 % des émissions en 2013. Le Canada et l'Ontario ont tous deux pris des engagements audacieux en vue de réduire ces émissions. Metrolinx peut participer à l'atteinte de ces objectifs en rendant ses propres installations et sa propre flotte encore plus éconergétiques, ainsi qu'en proposant aux Ontariens et aux Ontariennes des modes de transport qui consomment peu d'énergie. Nous devons également nous assurer que notre infrastructure et nos activités sont résistantes et capables de s'adapter aux tendances du climat prévues. Un réseau de transport à la fois robuste et résistant aidera à rendre l'économie de la région elle aussi résistante aux changements climatiques.

Croissance économique et concurrence

Partout dans le monde, les grandes villes se livrent une féroce concurrence en vue d'attirer des investissements et des créateurs talentueux. Si nous souhaitons, pour mieux livrer concurrence à d'autres villes, démontrer que la RGTH contribue au succès des entreprises, nous devons à tout prix nous doter d'un système de transport flexible, efficace et fiable.

Les innovations en matière de technologie et de services

De nouvelles solutions axées sur la technologie et de nouvelles plateformes de médias sociaux font surface et pourraient bien changer la nature de la demande dans les domaines du voyage et du transport; les véhicules électriques et (ou) automatiques sans conducteurs, l'information en temps réel, le partage de véhicules et le stockage sur réseau électrique intelligent n'en sont que quelques exemples. La planification stratégique et la recherche sur l'innovation peuvent nous aider à tirer profit de ces occasions en vue de faire progresser les objectifs en matière de transport de la région.

Responsabilité sociale et incidence sur la communauté

Le secteur du transport public n'a pas la vie facile de nos jours. Les gens demandent de plus en plus d'expériences de transport mieux connectées, plus fréquentes et plus attrayantes, alors que les intervenants font grandement attention aux dépenses publiques, demandent une responsabilisation accrue et surveillent plus attentivement que jamais les projets. Les dépenses en amélioration des transports doivent se faire de façon transparente, en rendant des comptes et en envisageant les futurs coûts d'exploitation et d'entretien des systèmes. Pour que nous puissions concilier les intérêts des plus divers, nous devons collaborer proactivement avec les intervenants en vue de proposer et de promouvoir une vision consensuelle du transport dans la région, tout en offrant une bonne valeur économique et sociale aux communautés.

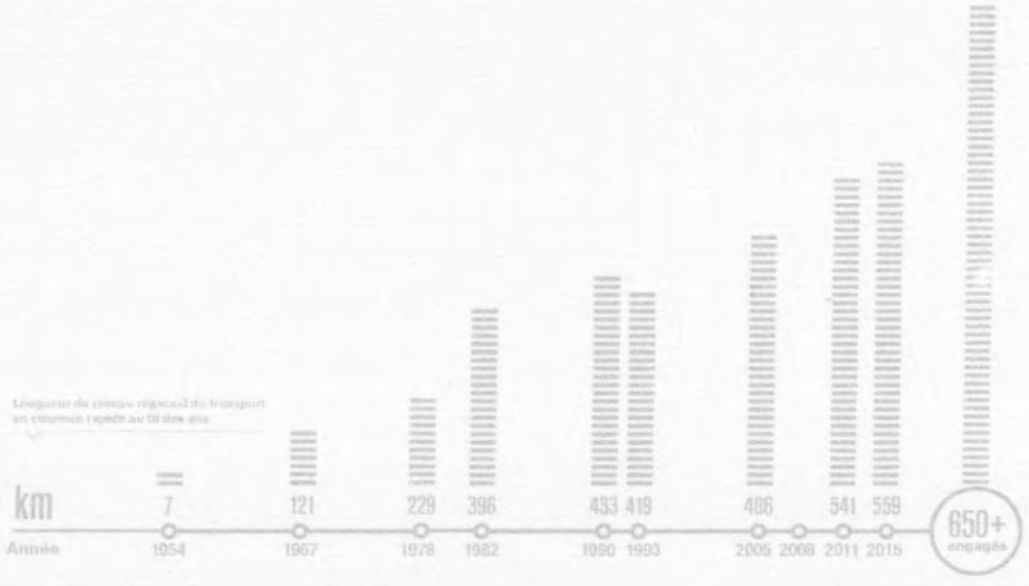
Investir dans l'infrastructure

Le transport est un important facteur qui favorise le développement économique, le logement, l'emploi et la qualité de vie dans les endroits où nous vivons, où nous travaillons et où nous nous amusons. Entre 1986 et 2011, la RGTH a connu une augmentation de 62 % en population, de 71 % en trajets en voiture et de 46 % en trajets en transport en commun. Pendant cette même période, le réseau de transport en commun rapide de la région a grandi d'à peine 36 %, hausse principalement attribuable au réseau GO Transit, qui offre surtout des trajets vers le centre-ville de Toronto pendant les heures de pointe.

La province d'Ontario a reconnu cette lacune dans cette infrastructure de première importance et s'est engagée à investir **16.5 milliards de dollars entre 2015 et 2025** pour combler les besoins futurs en transport régional. Cette somme s'ajoute aux **16 milliards de dollars** investis par les différents paliers de gouvernement dans des projets importants identifiés dans le Grand Projet. Ces investissements formeront la base de l'accès et de la mobilité à l'échelle de la région, elle qui connaîtra une hausse de population de 43 % au cours des 15 prochaines années.

Metrolinx travaille comme principal responsable ou comme partenaire pour le gros de ces investissements, qui, ensemble, forment le plus grand investissement en infrastructure en Amérique du Nord à l'heure actuelle. Ces projets transformeront Metrolinx : elle cessera de se concentrer principalement sur le navettage pour fournir un service toute la journée à l'échelle régionale (par le service régional express de GO) et à l'échelle locale (par le transport léger sur rail (TLR) et le service d'autobus rapides (SAR)). Pour que nous parvenions à offrir les réalisations attendues, nous devrons prévoir et surmonter d'importants obstacles, notamment l'atteinte d'une capacité suffisante en matière de construction, le respect de délais serrés, l'exécution de travaux sur des routes et des corridors ferroviaires en service, et la rétention des compétences et de l'expérience dont nous avons besoin dans nos équipes de gestion de projet.

Pour respecter ce mandat d'une ampleur sans Pour respecter ce mandat d'une ampleur sans précédent, Metrolinx doit se transformer. Nous procédons à une restructuration et à un ressourcement de notre entreprise pour que nous puissions nous assurer de respecter nos engagements, tout en nous assurant que les communautés touchées par nos travaux participent adéquatement au processus. Nous élaborons et peaufinons des processus opérationnels qui nous rendront plus efficaces et nous permettront de réaliser davantage en utilisant moins de ressources.



Perspectives d'exploitation

En transport en commun, il faut à peu près toujours du soutien opérationnel d'une sorte ou d'une autre. Les gouvernements s'occupent de le financer, car ils reconnaissent le bien collectif que créent une connectivité améliorée, un transport abordable et l'accès à l'emploi, à l'éducation, aux services et aux loisirs. Parmi tous les réseaux de transport en commun de l'Amérique du Nord, GO Transit et la Toronto Transit Commission (TTC) connaissent le taux le plus élevé de recouvrement des coûts.

Le lancement de nouveaux corridors et de nouveaux services rendent le transport en commun plus attrayant, attirent de nouveaux passagers et stimulent l'urbanisation. En fournissant un service bidirectionnel rapide toute la journée sur les grands corridors de la région, Metrolinx espère produire tous ces avantages, mais il faut noter que le coût d'exploitation du service est le même pendant les heures de pointe qu'en dehors que celles-ci, alors que la demande (et donc la production de revenus) y est bien plus forte. D'autres facteurs externes, comme l'emploi en banlieue et la fluctuation du prix de l'essence, ont une influence sur les tendances du nombre de passagers, ce qui complique les prévisions de croissance des revenus à long terme. Nous devons nous assurer que nos plans sont souples et déterminer avec précision les exigences de financement des nouveaux projets avant que leur mise en œuvre soit approuvée.

Metrolinx et le gouvernement provincial devront trouver de nouvelles manières de combler les lacunes du financement d'exploitation, et ce, à une époque où les dépenses du gouvernement sont restreintes et sous étroite surveillance. Nous devons trouver de nouvelles approches de production de revenus, notamment en attirant de nouveaux passagers et en développant davantage les sources de revenus non liées aux tarifs.

En plus de tout cela, Metrolinx doit veiller à maintenir l'excellence de son service à la clientèle, de ses relations avec ses partenaires d'exploitation et de ses communications. Metrolinx transforme ses équipes d'exploitation et de marketing afin de s'assurer que ses services (GO, PRESTO, UP) sont perçus comme des parties d'un ensemble qui améliore l'expérience de transport et qui comble les besoins de ses clients et des nouveaux marchés qui font surface grâce au TLR.

Dans la plupart des gares GO, la capacité maximale de stationnement est déjà atteinte, voire dépassée. Par conséquent, toute augmentation du nombre de passagers devra se faire en attirant des clients qui ont accès aux gares régionales par l'entremise du transport en commun local, du vélo et de la marche, ainsi qu'en misant sur les nouveaux modes de transport sur demande. Mais la compatibilité avec ces choix pourrait bien mener à une augmentation des coûts d'exploitation.

La période de la présente stratégie revêt une grande importance; Metrolinx collabore avec ses partenaires municipaux en vue de conclure des ententes sur de nouveaux projets exploités collectivement, ainsi que de mettre au point une stratégie tarifaire régionale coordonnée. Nous n'avons pas encore de réponse à plusieurs des questions quant au mode de fonctionnement de ces ententes et de ces structures tarifaires, à leur incidence sur les revenus d'exploitation de chaque réseau de transport en commun et jusqu'à quel point l'intégration améliorée aidera à attirer de nouveaux passagers.

Le cadre stratégique 2017-2022

Lors de la mise à jour de la stratégie quinquennale, les dirigeants de Metrolinx ont examiné étroitement la vision, la mission et les domaines prioritaires de l'entreprise dans le but de s'assurer qu'ils continuaient à refléter ce que Metrolinx doit fournir à la région, ainsi que les principes et projets porteurs qui nous permettront d'y arriver.

Notre vision

Relier les communautés à l'échelle de la région en vue de créer des connexions qui favorisent la croissance durable et la prospérité.

La vision mise à jour précise la question de croissance. Il est ici question à la fois de la croissance économique, qui profite aux entreprises et à l'emploi, et de la croissance sociale, qui permet d'accueillir une population grandissante, d'offrir un accès équitable à l'emploi et aux diverses occasions, et de combler les besoins de mobilité des gens de toutes les catégories d'âge.

Notre vision précise également que cette croissance doit être durable – tant du point de vue environnemental que social et économique – pour que nous puissions assurer la prospérité de la région pour de nombreuses années à venir.

Notre mission

Défendre et offrir des solutions de mobilité pour rapprocher les gens, les lieux et les communautés à l'échelle de notre région.

La mission mise à jour souligne davantage la raison pour laquelle nous travaillons. L'amélioration de la mobilité n'est pas une fin en elle-même, mais plutôt une manière de créer des connexions, de permettre aux résidents et aux visiteurs de la région d'avoir accès aux destinations désirées.

Priorités stratégiques :

Quatre priorités stratégiques adaptées de celles énoncées dans la stratégie quinquennale précédente viennent appuyer la nouvelle vision et la nouvelle mission. Nous n'avons pas repensé tout notre travail, nous avons plutôt perfectionné notre approche de manière à mieux identifier et communiquer nos priorités au grand public ainsi qu'à nos employés.

Les priorités I et II portent principalement sur ce que nous désirons accomplir et ce que nous nous engageons à offrir au cours des 5 prochaines années.

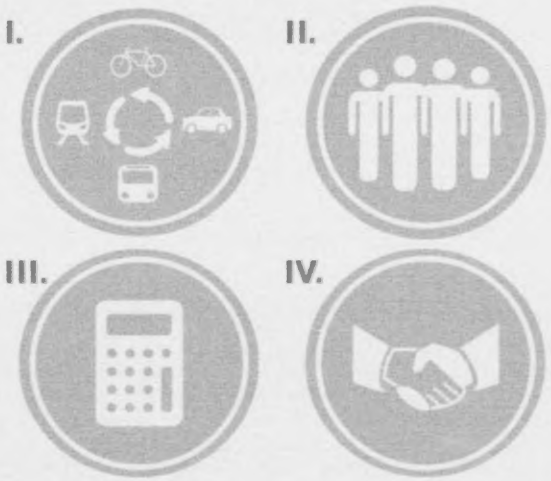
I. Diriger la transformation de la mobilité régionale

II. Fournir et favoriser une expérience client sécuritaire et connectée de qualité supérieure

Les priorités III et IV cernent les principes et les approches que nous mettrons en œuvre pour nous assurer de la qualité de nos réalisations et de l'intégrité de notre travail, ainsi que pour réellement prendre en considération les avantages et les incidences de nos projets tant à l'échelle régionale que locale.

III. Améliorer l'intendance et la responsabilité financières

IV. Gagner et conserver la confiance du public



Metrolinx a principalement quatre activités. Nous PLANIFIONS. Nous BÂTISSONS. Nous EXPLOITONS. Nous RAPPROCHONS. Les pages suivantes préciseront davantage la démarche que nous adoptons pour chacune de ces activités dans le cadre de chacune des quatre priorités stratégiques.

Planification de la durabilité

Les décisions que nous prenons *aujourd'hui* auront un impact sur la façon dont nous planifions, construisons et exploitons notre système de transport de demain, et du futur; ce que nous construisons sera ici pour les générations à venir. Pour cette raison, la durabilité sur le plan économique, environnemental et social est le fondement sur lequel nos quatre priorités stratégiques reposent.

Alors que nous allons de l'avant, nous cherchons à intégrer le développement durable dans nos politiques et pratiques afin que les incidences actuelles et futures sur le plan économique, environnemental et social soient prises en considération lorsque nous prenons des décisions en matière de planification, de construction et d'exploitation. Nous concentrerons nos efforts de développement durable afin :

- d'élaborer et mettre en œuvre un programme de **résilience climatique** pour gérer et atténuer les risques résultant du changement climatique (par exemple, les températures extrêmes, les vagues de chaleur, les précipitations, les inondations, le vent, la pluie verglaçante, la neige et la sécheresse);
- de minimiser **l'utilisation de l'énergie et des émissions** en adoptant des technologies et des programmes pour suivre, surveiller et réduire efficacement la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre et les principaux contaminants atmosphériques.
- d'**intégrer la durabilité dans la chaîne logistique** en évaluant la quantité des matières devant être utilisées et leur incidence tout au long de leur cycle de vie - de la provenance du matériel à sa destination après sa vie utile.
- de prendre en compte **l'incidence écologique** de nouvelles infrastructures et de nouveaux services et de ne ménager aucun effort pour gérer, préserver et protéger les services écosystémiques.
- d'améliorer la valeur économique et sociale que nous fournissons aux **communautés** en créant un héritage durable et en tirant parti de nos investissements pour fournir des résultats et de la valeur ajoutée.
- Pour atteindre les objectifs identifiés ci-dessus, nous intégrerons **le développement durable dans nos pratiques en matière d'approvisionnement**.

Notre engagement envers la durabilité est ancré dans notre stratégie quinquennale et doit être considérée comme une partie intégrante de la façon dont nous menons nos travaux.

Diriger la transformation de la mobilité régionale

Vue d'ensemble

Metrolinx a été fondée pour diriger la planification du transport à long terme dans une région caractérisée par une forte diversité ainsi que pour bâtir des projets et fournir des services qui rapprochent les gens, les lieux et les communautés. Dans cette position unique que nous occupons, nous travaillons en vue de faciliter le changement au sein d'un système très complexe. Nous collaborons avec les gouvernements, les exploitants, les communautés et d'autres intervenants encore dans le but de nous créer une vision commune et d'arriver à combler les besoins changeants de la région.

Notre approche

PROMOUVOIR NOTRE VISION DU TRANSPORT

Nous allons travailler pour mettre de l'avant la vision énoncée dans notre Plan de transport régional ainsi que mieux faire comprendre l'influence du transport en commun sur l'urbanisation et la qualité de vie. Nous allons interagir avec les gens pour favoriser l'appui de notre vision et collaborer avec une grande diversité de partenaires pour la concrétiser. Pour faire preuve de leadership à cet égard, nous devrons mettre sur la table les réalités ainsi que les pratiques exemplaires employées à l'échelle internationale pour nous assurer que les recommandations ont de bons fondements. Nous devons également reconnaître les besoins des clients, des communautés et de la région dans son ensemble, mais aussi essayer de prévoir comment ceux-ci évolueront. Ainsi, nos investissements s'avèreront profitables de façon durable.

CRÉER DES CONNEXIONS

Les gens ne tiennent pas vraiment compte des limites municipales qui existent entre les endroits où ils travaillent, où ils vivent et où ils s'amusent, mais à vrai dire, ces limites ont une grande incidence sur notre réseau de transport en commun à l'heure actuelle. Le système de transport doit être entièrement connecté pour qu'il puisse combler nos besoins. Nous allons continuer à favoriser la collaboration entre les intervenants et à travailler pour harmoniser les différents points de vue et les différents intérêts. Nous allons également profiter d'occasions présentées par les technologies afin d'améliorer davantage l'intégration. De cette manière, nous créons des liens entre les limites politiques et les différents modes de transport en commun, et nous adaptons la construction du transport en commun en fonction de la croissance de la population et des objectifs de planification provinciaux.

ÉLARGIR LE RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN

Nous allons bâtir les projets prioritaires d'expansion du transport en commun énoncés dans le Plan de transport régional et profiter de nouvelles approches ainsi que d'innovations en vue d'offrir un service encore plus efficace.

ACCROÎTRE LE NOMBRE DE PASSAGERS

La construction du service régional express a été faite en prévision d'une multiplication par quatre du nombre de passagers au fil du temps. Nos efforts de planification et de conception doivent tenir compte de tous les facteurs nécessaires pour attirer, soutenir et accueillir les nouveaux passagers qui accèdent aux services de Metrolinx et qui s'en servent, mais aussi des besoins connexes des sociétés de transport locales.

Nos activités principales

PLANIFIER

Nous allons mettre à jour le Plan de transport régional en fonction des conditions changeantes et en fonction du Plan de croissance provincial. Nous tenterons d'influencer les approches d'intégration de l'utilisation des terres avec le transport, y compris sur les actifs actuels de Metrolinx, en vue de promouvoir une urbanisation exhaustive. Nous promouvrons la planification de certains nouveaux projets de transport en commun et mènerons une approche coordonnée avec les planificateurs municipaux et provinciaux afin d'améliorer la manière par laquelle nous créons des modèles et prévoyons les tendances et la demande en matière de déplacements.

BÂTIR

D'ici 2022, nous terminerons la construction et lancerons le service des projets de transport léger sur rail clés de Toronto, y compris les TLR d'Eglinton et de Finch West. Nous poursuivrons la construction du service régional express électrifié de GO et du transport léger sur rail à Hamilton, en plus d'Hurontario.

EXPLOITER

Nous améliorerons et adapterons l'expérience des voyageurs, et rendrons le service à la fois accueillant et facile à utiliser pour tous. Nous rechercherons des occasions d'améliorer la qualité, le volume, la sécurité et la fiabilité du service de manière à en permettre une amélioration graduelle, et ce, même lors des travaux. Nous allons continuer le déploiement et l'amélioration des services PRESTO pour permettre un paiement des tarifs intégré de part et des limites municipales.

RAPPROCHER

Dans l'espoir de créer un réseau de transport en commun sans faille et encore plus uni, nous allons collaborer davantage avec nos partenaires dans le but de :

- poursuivre l'intégration du système tarifaire régional;
- coordonner les horaires;
- offrir information et orientation coordonnées aux clients;
- mettre au point des services supplémentaires venant s'ajouter au transport en commun traditionnel.

Nous nous tiendrons également au courant des innovations, notamment en ce qui a trait aux véhicules automatisés et aux modèles de mobilité sur demande, et profiterons de celles-ci pour compléter et améliorer les services classiques de transport en commun.

Fournir et favoriser une expérience client sécuritaire et connectée de qualité supérieure

Vue d'ensemble

Les organisations qui obtiennent de bons résultats à long terme parviennent à dépasser les attentes de leurs clients actuels, tout en prévoyant ce qu'ils rechercheront plus tard et en le leur offrant. Pour bien des gens, opter pour le transport en commun est un véritable changement de mode de vie. Par conséquent, pour attirer et retenir nos clients, nous devons offrir une expérience de transport en commun régional de porte à porte qui est à la fois facile, fiable, sécuritaire, confortable et abordable, et qui constitue une solution de rechange attrayante à la voiture. Ces principes doivent s'appliquer quel que soit le service de transport en commun et quel que soit le mode de transport auquel le client a recours.

Notre approche

UNE MENTALITÉ AXÉE SUR LE CLIENT AVANT TOUT

Si nous souhaitons créer une expérience de déplacement attrayante, nous devons mettre le client au centre de tout ce que nous faisons, ainsi que tenir compte des besoins de nos clients actuels, de nos clients potentiels et de l'évolution possible que connaîtront ces besoins. Nos décisions porteront non seulement sur l'expérience des utilisateurs du transport en commun, mais aussi sur la manière dont ce même service de transport doit être modifié de manière à mieux combler les exigences d'autant de gens que possible. Nous devons reconnaître que le succès des services de transport en commun régionaux est étroitement lié à la qualité des services locaux et à l'intégration avec ceux-ci. Pour nos clients actuels, nous chercherons à réduire au minimum les perturbations associées aux travaux effectués pour l'expansion du réseau. Une restructuration interne renforcera également notre engagement en matière de sécurité à chaque point de service, tout en préservant notre excellente réputation en matière de sécurité et de fiabilité.

UNE EXPÉRIENCE CLIENT SANS FAILLE

Pour que nous puissions offrir des déplacements attrayants d'un bout à l'autre à l'aide de modes de transport différents, nous fournirons les services GO Transit, PRESTO et UP Express comme un ensemble de services complémentaires. Nous sommes conscients que les stationnements sont déjà suroccupés et que, par conséquent, nous devons améliorer et promouvoir d'autres manières de se rendre aux gares. Nous devons travailler à l'échelle de la région en vue d'améliorer l'uniformité, de combler les lacunes et d'éviter les chevauchements. Nous allons collaborer avec les sociétés de transport locales ainsi qu'avec les nouveaux tiers qui fournissent des services de transport en vue de trouver des manières d'intégrer les tarifs, les services, l'expérience client, les modes de transport et la planification à long terme, le tout en vue de créer un véritable réseau multimodal.

Nos activités principales

PLANIFIER

Nous allons définir différentes catégories de clientèle tant pour les passagers du transport en commun que pour les clients que nous désirons servir. Nous examinerons les trajets qu'ils parcourent actuellement comme points de référence pour ensuite déterminer les points principaux à améliorer en vue de rendre leur expérience plus agréable. Nous collaborerons également avec nos partenaires afin d'établir une structure tarifaire intégrée ainsi que d'autres stratégies pour offrir aux clients une expérience de transport sans faille.

BÂTIR

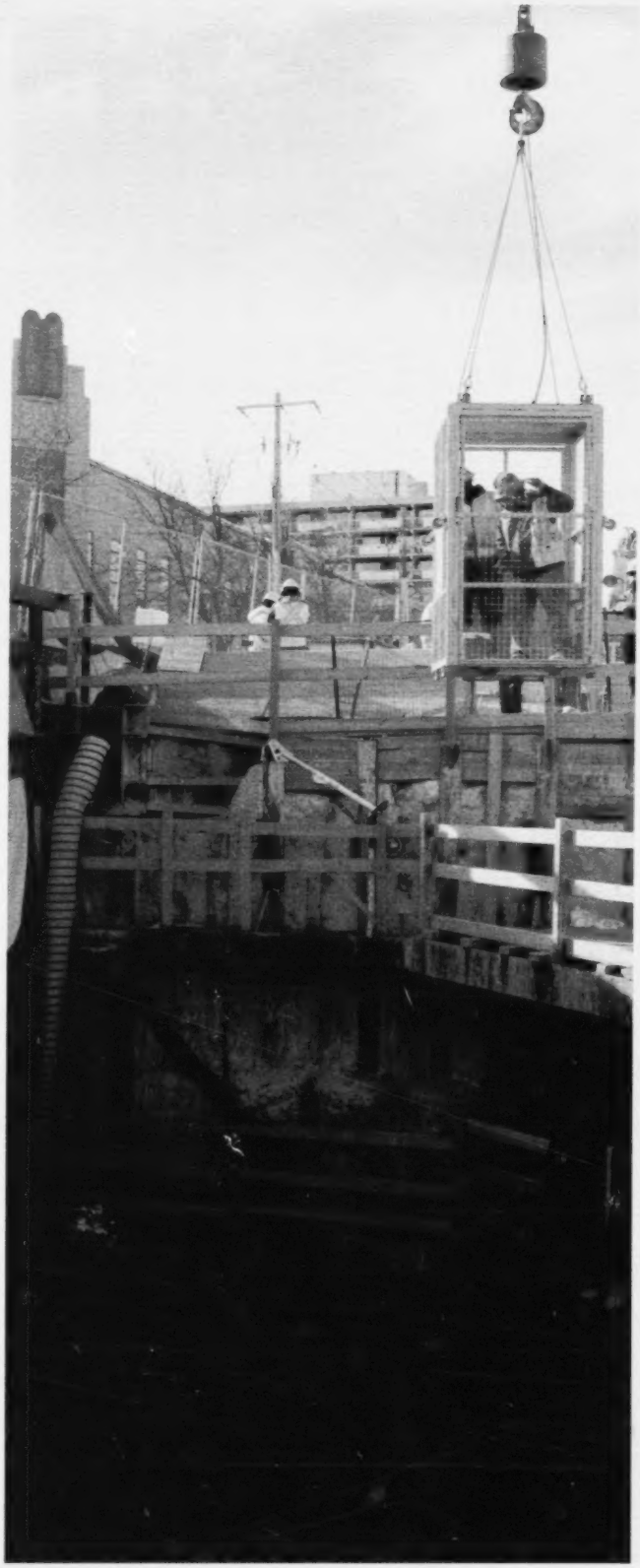
Nous allons créer des produits et des services qui plairont davantage aux clients d'aujourd'hui, mais aussi qui combleront les besoins de nos clients de demain. L'infrastructure que nous bâtissons sera conçue de manière à optimiser le fonctionnement, la beauté et la rentabilité des services, mais visera également la durabilité en matière de conception, de construction et d'exploitation.

EXPLOITER

Nous miserons sur les technologies en vue d'améliorer notre efficacité et d'offrir de nouveaux services. Nous accorderons une attention particulière au maintien de la ponctualité, de la simplicité d'utilisation, de la sécurité et de l'excellence du soutien à la clientèle.

RAPPROCHER

Nous allons diriger le travail de coordination et d'harmonisation des normes afin d'aider les clients à mieux planifier leurs trajets et à mieux naviguer entre les différents services de transport en commun et les différents modes de transport. Nous chercherons des occasions de partenariats avec de nouveaux fournisseurs de services dans le but de rendre les déplacements encore plus agréables.



Améliorer l'intendance et la responsabilité financières

Vue d'ensemble

La demande de fonds gouvernementaux augmente et toutes les dépenses doivent donc être planifiées de manière à ce que l'on puisse maximiser les avantages partagés entre les plateformes économiques, sociales et environnementales. Il y a bien peu de chances que le transport en commun puisse un jour fonctionner sans la moindre subvention, mais les sociétés doivent tout de même trouver des manières novatrices de devenir moins dépendantes de celles-ci. Les questions de transparence et de responsabilité sont essentielles. Metrolinx doit en tenir compte, tout en reconnaissant que ses investissements en infrastructure donneront lieu à de nouveaux coûts d'exploitation que les revenus provenant des tarifs ne pourront probablement pas couvrir à eux seuls. Un financement prévisible d'année en année peut nous aider à nous assurer que nos plans à long terme respectent un budget et peuvent être mis en œuvre.

Approche

AUGMENTER LES REVENUS PROVENANT DES TARIFS ET LES AUTRES REVENUS

Les tarifs que paient les gens demeureront toujours notre principale source de revenus. Nous mettrons en œuvre des stratégies de structure tarifaire ainsi que d'autres possibilités encore dans le but d'augmenter le nombre de passagers et donc les revenus, ce qui nous aidera également à respecter notre mandat en matière de transport. De nouvelles sources de revenus non liées aux tarifs seront également lancées pour réduire nos besoins de subventions.

RÉALISER DAVANTAGE D'ÉCONOMIES

Par l'innovation, des mesures de contrôle des processus et des vérifications des plus strictes, nous limiterons les coûts que nous devons payer et réaliserons davantage d'économies, ce qui mènera à une meilleure rentabilité. Nous tiendrons compte des avantages à long terme, prendrons des décisions stratégiques délibérées et attribuerons les ressources en nous fiant à un ensemble bien défini de priorités. Les projets d'immobilisations seront terminés à temps et dans les limites du budget, tout en respectant des normes élevées de qualité et d'engagement communautaire. Nous réaliserons également des économies en attribuant judicieusement nos ressources humaines là où elles peuvent avoir le plus d'effet, ce qui optimisera leur rentabilité et favorisera le maintien de la qualité du travail au fil du temps.

S'ADAPTER AUX NOUVELLES INFLUENCES

Le transport, les changements climatiques, l'économie d'énergie et les nouvelles technologies revêtent de plus en plus d'importance publique. Nous allons explorer des occasions associées à de nouvelles politiques et à de nouveaux programmes, comme l'échange des droits d'émission et les investissements nationaux en infrastructure, et tiendrons compte de l'évolution du contexte afin de nous assurer que les investissements d'aujourd'hui demeurent pertinents pendant de longues années.

INVESTIR EN ANALYSE

En améliorant nos capacités d'analyse et de prévision, nous parviendrons à mieux gérer nos actifs, à mieux prévoir le nombre de passagers, à mieux déterminer les tarifs à l'échelle de la région et à nous assurer que les recommandations que nous formulons pour les nouveaux projets sont fondées sur les analyses de rentabilité les plus solides qui soient.

Nos activités principales

PLANIFIER

Notre travail sera évalué et nos priorités seront définies en fonctions d'analyses de rentabilité qui tiendront compte des coûts initiaux, des avantages économiques et des avantages en transport à long terme, ainsi que des incidences sociales et environnementales. Nous explorerons de nouvelles structures tarifaires, de nouvelles manières d'attirer des passagers, de nouveaux modèles pour prédire le nombre de passagers et modifier les horaires de manière à mieux servir notre clientèle, ainsi que de nouveaux services gratuits pour améliorer encore l'expérience que nous offrons.

BÂTIR

Nous consoliderons les mesures de contrôle de la gestion de projet et nous nous assurerons que nos projets d'immobilisations sont terminés à temps, dans les limites de budget, et qu'ils produisent des résultats de qualité.

EXPLOITER

En restructurant, en rationalisant et en uniformisant nos processus principaux, tout en profitant des nouvelles technologies, nous parviendrons à réaliser de nouvelles économies sans rien perdre en matière de sécurité et de fiabilité. Nous avons l'intention d'explorer d'autres modes de prestation de services et de nouer de nouveaux partenariats avec le secteur privé, par exemple des cafés et des commerces présents dans les gares GO. Nos communications, nos efforts de marketing et nos activités seront harmonisés de manière à améliorer la collaboration et à réaliser des économies à l'échelle de l'organisation.

RAPPROCHER

Nous nous lancerons dans de nouveaux partenariats et de nouvelles entreprises dans le but d'améliorer le service et l'expérience client, d'explorer des innovations et de faire croître nos revenus.

Gagner et conserver la confiance du public

Vue d'ensemble

Metrolinx doit gagner la confiance de tous ses intervenants, y compris les municipalités, les fournisseurs locaux de transport en commun, les clients et les résidents des régions touchées par nos projets. Pour ce faire, nous devons respecter notre mandat et nos engagements, notamment en ce qui a trait aux échéances, aux limites du budget et à la qualité attendue. Les gens s'attendent à de l'ouverture et à de la transparence de notre part; ce sont là des points essentiels pour garder leur soutien. De plus, nous devons conclure des partenariats de collaboration mutuellement profitables, car ceux-ci nous permettront de réaliser des progrès à l'échelle de la région qui seraient impossibles si chaque intervenant travaillait de son côté.

Notre approche

UNE PHILOSOPHIE CLAIREMENT DÉFINIE EN MATIÈRE D'ENGAGEMENT

Dans l'espoir de veiller à la crédibilité et à l'efficacité de notre organisme gouvernemental, nous tiendrons nos intervenants au courant de nos activités et nous les y ferons participer, en plus de nouer des partenariats de collaboration. Nous nous efforcerons de promouvoir les avantages à long terme du Plan de transport régional et collaborerons avec le gouvernement provincial, les municipalités et les sociétés de transport en vue de définir et d'atteindre des objectifs régionaux de transport. Nous prendrons nos décisions en temps opportun et de façon transparente, et nous respecterons les engagements du gouvernement. Nous ferons preuve d'ouverture et de transparence envers les communautés relativement aux avantages et aux inconvénients associés à nos projets. Nous participerons activement à des discussions et tiendrons compte des commentaires formulés à l'échelle locale dans la mesure du possible. Nous expliquerons comment les commentaires ont influencé nos décisions.

UN ENGAGEMENT ENVERS NOS COMMUNAUTÉS

Nous allons élaborer une charte communautaire qui définira notre approche d'interactions avec les communautés. Ladite charte portera entre autres sur les points suivants : faire participer les intervenants dès le début des processus de planification afin d'obtenir leurs commentaires sur les différentes possibilités et la portée du projet; adopter une approche de communication dans les deux sens en temps opportun; assurer la mise en œuvre de processus de qualité supérieure et l'obtention de résultats mutuellement avantageux pendant tout le cycle de vie du projet.

AMÉLIORER LA CAPACITÉ INTERNE

Nous devons absolument attirer, retenir et cultiver les talents si nous souhaitons combler notre mandat. Dans l'espoir de nous assurer que nous avons les compétences et l'approche nécessaires, nous adopterons des pratiques exemplaires de gestion organisationnelle, nous investirons en formation et en perfectionnement professionnel, et nous ferons davantage preuve de transparence à l'interne.

Nos activités principales

PLANIFIER

Nos efforts de planification, de conception, de communications, de marketing et d'exploitation seront harmonisés dans le but d'améliorer la prestation des services et la réalisation des projets. Nous allons mettre en œuvre un processus pour encourager la collaboration et demander des commentaires dès le début des projets de manière à ce que les intervenants puissent influencer les décisions relatives à la portée du projet et les solutions finales. Nous nous efforcerons de renforcer notre base de talents et d'expertise à l'interne et investirons en compétences et en processus de gestion du changement afin d'appuyer le réalignement de nos activités et l'évolution de notre culture d'entreprise. Nous allons travailler de façon proactive pour la planification de la relève en vue de conserver notre mémoire institutionnelle par la documentation, le mentorat et le transfert de connaissances, tout cela pour favoriser la continuité au fil des années.

BÂTIR

Nous allons élaborer un modèle visant à assurer la participation continue des intervenants et des communautés dans la conception du projet, la construction et la prestation de services, modèle que nous améliorerons continuellement. Nous améliorerons nos processus de gestion des actifs, notamment en établissant des pratiques exemplaires de transfert lors de la transition de l'étape de construction à celle d'exploitation. Les principes de durabilité, d'accessibilité, d'excellence en conception, de résilience et d'efficacité à long terme feront partie intégrante de tous nos projets.

EXPLOITER

La sécurité et la ponctualité demeureront les piliers clés de notre approche d'exploitation. Nous ferons preuve de davantage de transparence dans nos processus et appuierons les objectifs du gouvernement provincial en matière de données ouvertes.

RAPPROCHER

Nous allons continuer d'améliorer notre approche de collaboration avec les municipalités et les communautés dans le but de comprendre leurs objectifs et priorités en matière de transport et de croissance. Nous nous assurerons que les équipes internes de Metrolinx sont unies et communiquent efficacement dans le but d'améliorer l'harmonisation avec les objectifs régionaux, et nous nous assurerons de parler régulièrement avec les employés dans le but d'écouter leur point de vue dans un grand nombre de contexte différents.

Réalisations attendues et projets porteurs

Metrolinx a cerné deux catégories de travail que nous allons entreprendre au cours des cinq prochaines années pour respecter nos engagements et aller de l'avant dans la transformation de la mobilité et de l'accès à l'échelle régionale. La première catégorie englobe les mesures concrètes qui seront tangibles pour le public lors de la planification, de la construction et de l'exploitation. La deuxième catégorie englobe les projets porteurs nécessaires pour que nous puissions réaliser les mesures concrètes avec qualité, intégrité et efficacité. Le tableau ci-dessous décrit les activités prioritaires pour chacune de ces catégories ainsi que la manière dont celles-ci sont harmonisées avec les priorités stratégiques.

Le travail qui devra être terminé dans la première année de la stratégie apparaît sur fond vert pâle.

Réalisation attendue	I.	II.	III.	IV.
Fournir un Plan de transport régional mis à jour et le plan de mise en œuvre connexe.	✓			✓
Terminer la mise en œuvre de PRESTO à l'échelle de la TTC.	✓	✓		
Rechercher des partenaires du secteur privé pour des développements axés sur le transport en commun sur les propriétés de Metrolinx.	✓		✓	
Rechercher une entente avec toutes les sociétés de transport de la région en vue de créer des structures tarifaires uniformes et d'améliorer l'intégration des déplacements en transport en commun de part et d'autre des limites municipales.	✓	✓		
Terminer la construction du transport léger sur rail (TLR) d'Eglinton et de Finch West, et donner le coup d'envoi au service.	✓	✓		
Conclure et mettre en œuvre des ententes d'exploitation avec les municipalités (p. ex., pour Crosstown, Finch, Hurontario, Hamilton).	✓	✓		
Terminer la construction du corridor du Service d'autobus rapides de Mississauga.	✓			
Terminer la rénovation de la gare Union, y compris les passages de gare de Bay Street et de York Street, ainsi que le toit du quai couvert.	✓	✓		
Créer des centres de mobilité qui mettent en valeur des projets conjoints de développement à deux gares GO.	✓			
Bâtir une nouvelle station d'autobus au centre-ville qui allège la congestion, s'harmonise bien avec les autres services et respecte les nouvelles normes d'excellence en conception.	✓	✓		

Réalisation attendue	I.	II.	III.	IV.
Mener des recherches sur les gens qui ne prennent pas le transport en commun afin de comprendre les désirs de nouveaux clients potentiels.		✓		
Lancer les « gains rapides » sur le réseau du service régional express et augmenter graduellement le service hors pointe en fonction des horaires de construction.	✓	✓		
Collaborer avec les partenaires régionaux pour élaborer un plan d'action pour la clientèle, mettre à profit des outils et processus conjoints et établir une approche conjointe de service à la clientèle.		✓		✓
Aller de l'avant avec la coordination des services de transport en commun à l'échelle de la région, y compris les normes harmonisées d'orientation et un réseau proposé de service fréquent régional.	✓	✓		

Projets porteurs	I.	II.	III.	IV.
Terminer la réorganisation interne des activités et du marketing en vue d'intégrer les fonctions semblables, de tirer profit de la centralisation et d'offrir des services uniformes et coordonnés au grand public.			✓	✓
Terminer la mise à jour de l'entente PRESTO avec les municipalités.		✓	✓	
Établir un programme robuste de planification des ressources de l'entreprise (PRE) et d'automatisation des processus.			✓	
Terminer la mise en œuvre du contrat des nouvelles commodités pour les clients et des nouveaux services alimentaires aux gares GO.		✓	✓	
Terminer l'enquête sur la possibilité de tarifer séparément le coût du stationnement de celui des titres de transport.	✓	✓	✓	
Adopter des stratégies en matière de lieu de travail non traditionnel ainsi qu'une stratégie de gestion des locaux à bureaux à long terme.			✓	
Mettre en œuvre un système exhaustif de gestion des biens immobiliers de l'entreprise.			✓	
Mesurer les incidences économiques, sociales et environnementales des décisions opérationnelles et démontrer leur rentabilité en les intégrant dans le cadre d'analyse de rentabilité des options.			✓	✓
Établir une charte des relations communautaires.				✓
Mettre à profit davantage les nouvelles technologies afin de faire participer encore plus d'intervenants et de favoriser des communications bidirectionnelles encore plus efficaces.				✓
Terminer et mettre en œuvre la stratégie de marque de Metrolinx.		✓		✓
Développer et promouvoir notre nouvelle plateforme de données ouvertes.				✓
Clarifier et ajouter de la rigueur dans la prise des décisions à travers un processus d'examen des projets par étape fondé sur les normes ISO en vue de clarifier les décisions importantes et de rendre le processus encore plus rigoureux.			✓	✓

Mesures de succès

Metrolinx a créé un ensemble d'indicateurs de rendement clés liés à ses priorités stratégiques dans le but de s'assurer qu'elle accomplit des progrès vers la concrétisation de sa vision. En faisant un suivi attentif de nos progrès à l'aide desdits indicateurs, nous parviendrons à évaluer à quel point nos politiques, nos programmes et nos projets nous aident à atteindre nos objectifs à long terme. Nous parviendrons ainsi à détecter rapidement les manques possibles et donc à rectifier le tir rapidement.

Nous allons :

- produire des rapports avec transparence, rapports qui feront régulièrement l'objet d'un examen et qui seront rendus publics;
- déterminer les points à améliorer en nous fiant aux données probantes;
- intégrer les données provenant de diverses sources en vue de mieux guider la prise de décisions;
- mettre à l'essai les nouveaux indicateurs de rendement afin de déterminer au fil du temps quelles améliorations il convient d'apporter aux points examinés;
- comparer nos résultats aux pratiques exemplaires du secteur.

Les indicateurs de rendement clés qui ont été sélectionnés pour la présente stratégie quinquennale sont énoncés ci-dessous. Cet ensemble d'indicateurs se veut représentatif des travaux de Metrolinx et de chacun de nos domaines prioritaires stratégiques. Malgré tout, même ensemble, ils ne peuvent dresser un portrait complet de tout ce que nous faisons. Les indicateurs de rendement s'ajouteront aux rapports de progrès plus qualitatifs inclus dans nos rapports annuels et dans nos plans opérationnels, ainsi qu'aux indicateurs de rendement en cours d'élaboration pour faire le suivi des progrès face au Plan de transport régional.

Nom de l'indicateur de rendement	I	II	III	IV
Indicateurs de rendement de Metrolinx (indicateurs que Metrolinx peut contrôler directement)				
Recouvrement des coûts			✓	✓
Efficacité de la réalisation des projets	✓		✓	
Construction du nouveau transport en commun rapide régional	✓		✓	
Nouveau transport en commun rapide régional en cours de construction	✓		✓	
Augmentation du service de transport en commun offert	✓	✓		
Incidence économique des activités de Metrolinx			✓	
Ponctualité		✓		✓
Satisfaction de la clientèle		✓		✓
Émissions de gaz à effet de serre (Metrolinx)				✓
Indicateurs de rendement régionaux (indicateurs que Metrolinx influence, mais qui sont également influencés par plusieurs facteurs dans la région)				
Travail près du transport en commun rapide	✓			
Nombre de trajets en transport en commun par personne	✓	✓		
Mode de transport	✓			
Temps de déplacement	✓			
Part du transport en commun pour les déplacements traversant des limites municipales	✓	✓		

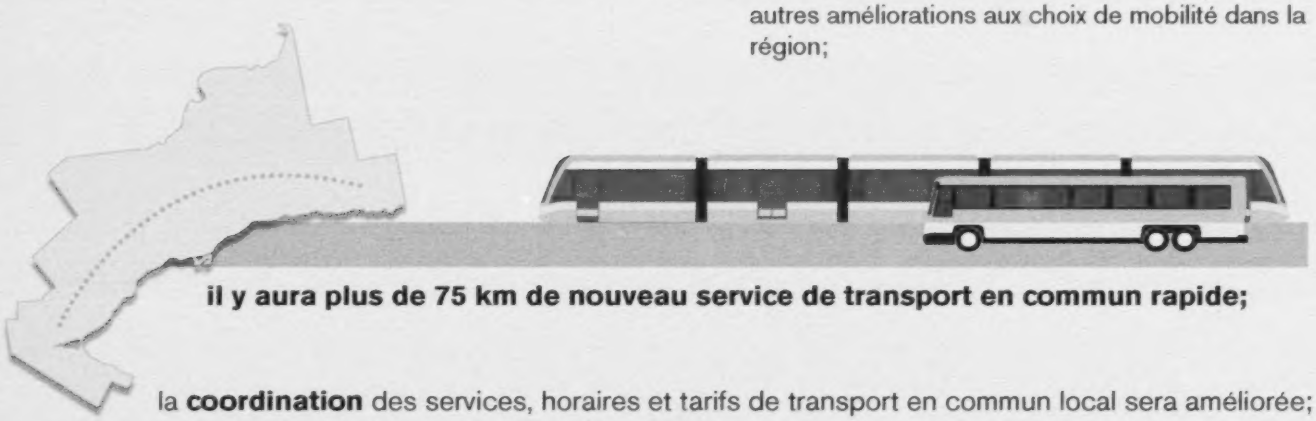
Nous fournirons de plus amples renseignements sur ces indicateurs de rendement ainsi que sur le rendement et les cibles connexes de Metrolinx dans le Plan d'activités annuel de 2016-2017, ainsi que dans les plans d'activités annuels et rapports annuels suivants.

10|11
PRESTO
Self-Serve
Reload
Rechargement
Libre Service
Reload PRESTO card
PRESTO
METROLINX
Tickets
Billets

Un œil vers l'avenir

D'ici 2022

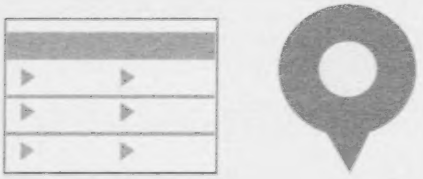
les voyageurs dans la RGTH profiteront d'un vaste réseau régional de transport en commun rapide, comprenant un service GO Transit hors pointe bonifié, le TLR d'Eglinton CrossTown et plusieurs autres améliorations aux choix de mobilité dans la région;



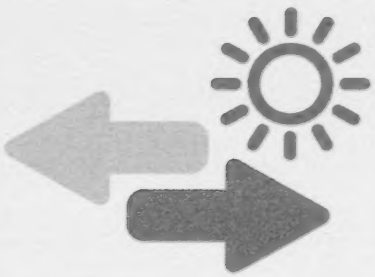
il y aura plus de 75 km de nouveau service de transport en commun rapide;

la **coordination** des services, horaires et tarifs de transport en commun local sera améliorée;

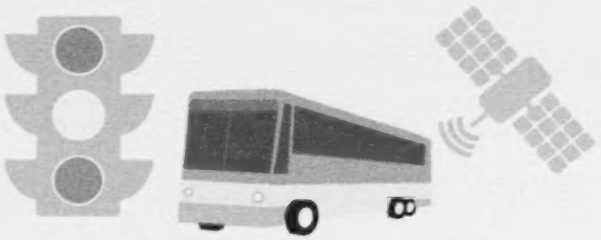
les options de paiement des tarifs PRESTO seront offertes par toutes les sociétés de transport de la RGTH, y compris la TTC, au sein de laquelle le déploiement sera comple;



l'orientation se fera de façon plus uniforme et plus intuitive pour le transport en commun à l'échelle de la RGTH, notamment grâce à une amélioration du système d'information en ligne TripLinx, de la signalisation pour faciliter les correspondances entre sociétés de transport et des correspondances vers les communautés voisines;



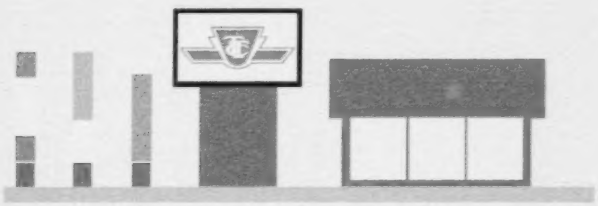
nous aurons **réalisé des progrès** dans notre projet de transformer le réseau ferroviaire de GO Transit en un service régional express bidirectionnel, offert toute la journée, fréquent et électrifié;



la **coordination du service routier sera améliorée** et les services d'autobus régionaux seront plus rapides et plus fiables grâce à l'utilisation de la technologie et à des mesures de circulation prioritaire réservée au transport en commun;

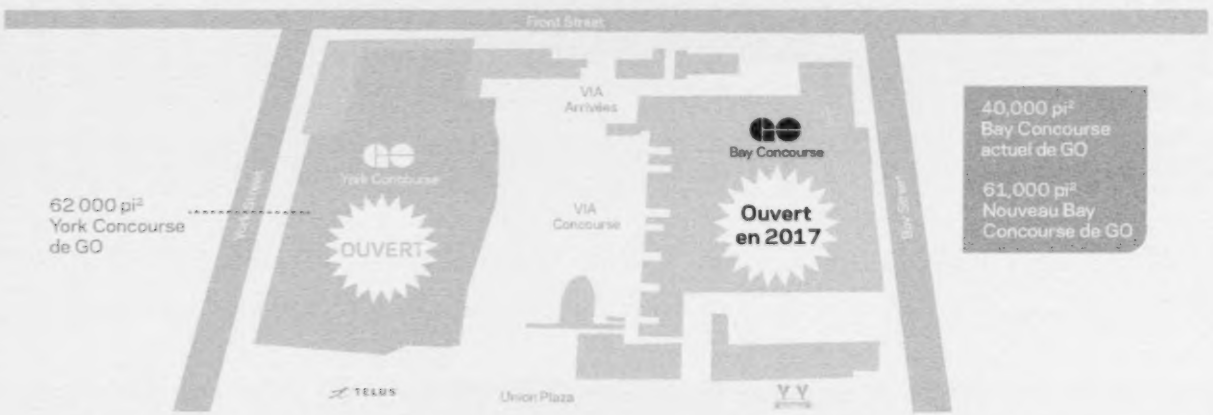
le **Plan de transport régional et le plan de mise en œuvre auront été repensés** et clairement communiqués, et ils auront été influencés par la participation des citoyens de la région et des administrations locales;

l'accessibilité des services de transport en commun régionaux sera améliorée : toutes les gares GO seront rénovées pour permettre l'utilisation d'aides à la mobilité sur roues, l'infrastructure et les véhicules du transport en commun classique seront améliorés et le transport adapté franchissant des limites municipales se fera de façon coordonnée;



l'accès aux gares GO sera amélioré : il sera plus facile d'y aller à pied et à vélo, des solutions de Gestion de la demande en transport auront été mises en œuvre et il y aura eu intégration avec les nouvelles technologies et les modèles opérationnels de services de transport sur demande;

les **correspondances auront été simplifiées dans les stations les plus importantes** et entre les services d'autobus, notamment grâce aux gares améliorées Highway 407/Jane et Kipling, et à la nouvelle station d'autobus de la gare Union qui sera bâtie sur Bay Street, au sud du corridor ferroviaire;



la gare Union sera plus confortable, son hall de la gare de GO Transit offrant trois fois plus d'espace, un nouvel accès au PATH aura été bâti et un nouvel atrium en verre pour la toiture du quai couvert aura été installé afin de mieux faire entrer la lumière naturelle.

Le tableau ci-dessous vous donne un petit aperçu de nos prévisions relatives au réseau de transport en commun rapide, au nombre de passagers et à l'utilisation de PRESTO, par rapport aux chiffres actuels.

AUJOURD'HUI (d'après les données de 2015)	DEMAIN*
• Réseau de transport en commun régional rapide de la RGTH Longueur de **562 km****	• Réseau de transport en commun régional rapide de la RGTH Longueur de **638 km (2022)****
• **69,4 millions** d'embarquements annuels dans les trains et autobus GO Transit	• **82 millions** d'embarquements annuels dans les trains et autobus GO Transit
• **1 516 trajets** de train GO Transit par semaine de 7 jours	• **2 250 trajets** de train GO Transit par semaine de 7 jours
• **14 464 trajets** d'autobus GO Transit par semaine de 7 jours	• **16 800 trajets** d'autobus GO Transit par semaine de 7 jours
• **1 106 trajets** de train UP Express par semaine de 7 jours	• **1 106 trajets** de train UP Express par semaine de 7 jours
• **51 % des trajets** des passagers dans les réseaux de transport participants sont payés au moyen de la carte PRESTO	• **80 % des trajets** des passagers dans les réseaux de transport participants sont payés au moyen de la carte PRESTO

*Les prévisions de nombre de passagers sur GO Transit et UP Express sont faites jusqu'à 2020, car celles de 2022 seront grandement influencées par l'analyse du service régional express, qui est en cours.

**Les statistiques du réseau régional de transport en commun rapide que l'on voit ici sont différentes de celles illustrées dans la stratégie quinquennale 2015-2020, car celles que l'on voit ici comprennent maintenant les projets de SAR léger. Pour assurer l'uniformité avec les documents d'examen du Plan de transport régional, la taille du réseau que l'on voit ici a été mise à jour et comprend le SAR léger. La taille du réseau de transport en commun rapide sans le SAR léger serait de 481 km en 2015 et de 557 km en 2022.

METROLINX

PRESTO

UP